

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Sandoz Pharmaceuticals AG**

(Ausgabe vom 1. September 2011; ersetzt alle früheren Ausgaben)

Sandoz Pharmaceuticals AG

Hinterbergstrasse 24  
CH-6330 Cham 2  
Tel. +41 41 748 85 85  
Fax +41 41 748 85 86  
info.switzerland@sandoz.com  
www.generika.ch

## **†1. Geltungsbereich**

Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die vertragliche Beziehung zwischen Sandoz Pharmaceuticals AG (nachfolgend Sandoz genannt) und ihren Kunden.

Der Kunde akzeptiert mit Aufgabe einer Bestellung diese Geschäftsbedingungen gänzlich und unbeschränkt als Grundlage des Rechtsverhältnisses zwischen Sandoz und dem Kunden. Allgemeine Einkaufsbedingungen des Kunden gelten für Verkäufe der Sandoz nicht, auch wenn der Kunde mittelt, nur zu diesen Bedingungen bestellen zu wollen.

## **2. Lieferservice**

### **2.1 Allgemeine Lieferfristen**

Soweit für die bestellten Produkte und/oder Dienstleistungen eine Lieferung durch Sandoz vereinbart wurde, werden diese in der Regel wie folgt ausgeliefert:

- Bestellung bis 15.00 Uhr Auslieferung am folgenden Tag
- Bestellung nach 15.00 Uhr Auslieferung am übernächsten Tag

Ist ein Produkt und/oder eine Dienstleistung zum Zeitpunkt der Bestellung nicht verfügbar, so erhält der Kunde eine entsprechende Information an die von ihm mitgeteilte Adresse. Bei verspäteter Auslieferung wird kein Verzicht des Kunden auf die Lieferung angenommen.

### **2.2 Expresslieferungen**

Wünscht der Kunde eine Expresslieferung, werden ihm die Expresskosten in der Höhe von CHF 25.– pro Paket in Rechnung gestellt.

### **2.3 Lieferschein**

Der Kunde erhält mit jeder Lieferung einen Lieferschein, auf welchem die gelieferten Produkte, die Menge und allfällige Rückstände aufgeführt sind. Rückstände werden sofort nach erneuter Produktverfügbarkeit ausgeliefert.

### **2.4 Lieferannahme**

Der Kunde hat die ausgelieferten Produkte und/oder Dienstleistung unmittelbar nach Erhalt auf Vollständigkeit und allfällige Mängel zu überprüfen. Beanstandungen sind innert 5 Arbeitstagen nach Lieferung schriftlich anzubringen. Andernfalls anerkennt der Kunde, dass die Lieferung vertragsgemäss erfolgte und sich die Produkte und/oder die Dienstleistungen in einem einwandfreien Zustand befunden haben.

### **2.5 Eigentumsvorbehalt**

Die gelieferten Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von Sandoz. Sandoz ist berechtigt, ihren Eigentumsvorbehalt beim zuständigen Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen.

### **2.6 Mindestbestellwert**

Als Mindestbestellwerte gelten die folgenden Beträge:

#### **2.6.1 Alle Kundengruppen**

Mindestbestellwert	< CHF 250.–	EXF + CHF 46.– Handlingstaxe
	> CHF 250.–	EXF

#### **2.6.2 Expresskosten: Siehe unter Ziffer 2.2 «Lieferservice – Expresslieferungen».**

## **3. Beanstandungen und Retouren**

### **3.1 Beanstandungen**

Beanstandungen sind Meldungen über mangelhafte Lieferungen (falsche Menge, falscher Artikel, Beschädigungen etc.), die innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Auslieferung, telefonisch oder schriftlich beim Kundendienst eingehen. Der Kunde hat die Möglichkeit, mit dem Kundendienst die bevorzugte Korrektur dieser mangelhaften Lieferung (z.B. durch Nachlieferung, Gutschrift oder Retouren) zu vereinbaren.

### **3.2 Retouren**

Retouren sind Rücksendungen an Sandoz, welche den Retourenbedingungen von Sandoz entsprechen müssen.

### **3.3 Regeln für Beanstandungen und Retouren**

#### **3.3.1 Annahmebedingungen**

Jede Meldung einer Beanstandung muss auf die entsprechende Dokumentennummer eines Lieferscheins, einer Gutschrift oder einer Rechnung Bezug nehmen.

Jede Rücksendung muss darüber hinaus auf den Begleitpapieren die folgenden Informationen enthalten:

- Artikelnummer;
- Menge;
- Rückgabegrund;
- Bestätigung, dass die retournierte Ware ordnungsgemäss gelagert wurde;
- Datum und Unterschrift.

Nach Möglichkeit ist der Lieferschein von Sandoz im Original beizulegen.

#### **3.3.2 Rücknahmeausschluss**

Es werden keine Retouren von Betäubungsmitteln akzeptiert.

Es werden keine Retouren von Kühlprodukten akzeptiert.

- 3.3.3 Weitere von der Rücknahme ausgeschlossene Produkte  
Basierend auf der Guten Vertriebspraxis (GVP) werden folgende Produkte nicht zurückgenommen und nicht gutgeschrieben:
- Ärztemuster oder Produkte, welche mit Selbstklebeetiketten versehen sind;
  - Nicht originalverpackte Produkte;
  - Geöffnete Produkte;
  - Produkte bei welchen die einwandfreie Lagerung nicht nachgewiesen werden kann.
- Die oben aufgeführten Produkte können nur unter den folgenden Bedingungen retourniert werden:
- Es handelt sich um einen Auslieferfehler;
  - Das Produkt entspricht nicht der geforderten Qualität.

#### 3.3.4 Rückgabegründe

Folgende Gründe berechtigen zur Rückgabe und sind Sandoz in der Rücksendung mitzuteilen:

- 1 Irrtümlich erhalten; Sie haben von uns einen nicht auf dem Lieferschein aufgeführten Artikel erhalten.
- 2 Beschädigt erhalten; Sie haben einen Artikel erhalten, der auf Grund einer Beschädigung nicht verkäuflich ist.
- 3 Zu spät erhalten; Sie haben einen Artikel nicht zum vorgegebenen Liefertermin erhalten.
- 4 Zuviel erhalten; Sie haben von einem Artikel mehr als die auf dem Lieferschein aufgeführte Menge erhalten.
- 5 Falsch bestellt; Sie haben irrtümlicherweise den falschen Artikel bestellt.
- 6 Chargenrückruf; Sandoz ruft einen Artikel zurück.
- 7 Artikel mit überschrittenem Verfalldatum: Es handelt sich um einen Artikel, dessen Lebensdauer abgelaufen ist und für welchen Sandoz eine Rückvergütung erstattet oder eine Ersatzlieferung vornimmt.

#### 3.3.5 Vergütung

Sandoz kennt für die oben aufgeführten Rückgabegründe die folgenden Standardvergütungen:

- Alle Kunden erhalten 100% Rückvergütung für Retouren von Ware, die ein Verfalldatum zwischen +3 Monaten und -3 Monaten haben (d.h. 3 Monate vor Verfall bis maximal 3 Monate nach Verfall).
- Rücknahmeausschluss: Beachten Sie die Einschränkungen für Betäubungsmittel und Kühlwaren (vgl. Punkt 3.3.2 «Rücknahmeausschluss»).

## 4. Bestell- und Preissystem

### 4.1 Bestellannahme

Kunden können bei Sandoz entweder telefonisch, schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) per Internet oder elektronisch (EDI) bestellen. Für das elektronische Bestellsystem (E-Shop) erhält der Kunde ein Passwort. Er verpflichtet sich, das Passwort unmittelbar nach Erhalt zu ändern. Bei Verlust kann der Kunde jederzeit ein neues Passwort anfordern sowie den elektronischen Bestellweg sperren lassen. Jegliche Haftung von Sandoz für die unsorgfältige oder missbräuchliche Verwendung des Passwortes durch den Kunden und deren Folgen ist ausgeschlossen. Sandoz haftet nicht für die Folgen von Störungen der elektronischen Kommunikation oder des Bestellsystems.

### 4.2 Preisbestimmung

Die Fakturierung erfolgt zu den im Zeitpunkt der Bestellung aktuellen Preisen. Der Kunde kann die aktuellen Preise jederzeit beim Kundenservice von Sandoz anfragen. Publierte Kataloge mit Produkten (Print, Internet etc.) dienen nur der Information und stellen keine verbindlichen Offerten dar. Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusiv Mehrwertsteuer und weiterer Abgaben.

## 5. Rechnungs- und Zahlungssystem

### 5.1 Zahlungsfrist

Als Zahlung ist grundsätzlich nur der Eingang des vollen Betrages bei Sandoz zu verstehen. Der Kaufpreis ist vom Kunden binnen 30 Tagen ab Rechnungsdatum auch im Falle von Gegenforderungen (z.B. bei behaupteten Mängeln) zu bezahlen. Der Kunde verzichtet auf jegliches Recht, seinen Kaufpreis auch nur teilweise einzubehalten oder mit eigenen Forderungen gegenüber Sandoz zu verrechnen.

### 5.2 Zahlungsverzug

Nach Ablauf der Frist von 30 Tagen befindet sich der Käufer ohne Weiteres und ohne Mahnung oder Setzung einer Nachfrist in Verzug. Bei Zahlungsverzug ist Sandoz berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 5% zu verlangen. Darüber hinaus kann Sandoz bei Zahlungsverzug des Kunden oder eines mit ihm konzernverbundenen Unternehmens auch bereits bestätigte Lieferungen an den Kunden sistieren.

### 5.3 Verrechenbarkeit

Sandoz ist berechtigt, Guthaben oder Gegenforderungen des Kunden gegen Sandoz mit Forderungen der Sandoz gegen den Kunden ohne weitere Vereinbarung zu verrechnen.

### 5.4 Einwände gegen die Rechnungsstellung

Sofern gegen die Rechnung bis zum Fälligkeitstermin keine schriftlichen und begründeten Einwände erhoben werden, gilt die Rechnung als genehmigt. Wird nur gegen einen Teilbetrag der Rechnung Einwand erhoben, kann Sandoz die fristgerechte Bezahlung des unbeanzahlten Teils der Rechnung verlangen und bei Zahlungsverzug die entsprechenden Massnahmen ergreifen.

### 5.5 Kreditlimite

Sandoz ist berechtigt, individuell pro Kunde eine Kreditlimite festzulegen oder die Erbringung von Dienstleistungen in bestimmten Fällen von einer Vorauszahlung abhängig zu machen. Dies gilt insbesondere, wenn Sandoz Zweifel an der Einhaltung der Zahlungsbedingungen hat.

## **6. Haftung / Übergang von Nutzen und Gefahren**

### **6.1 Haftung**

Für Mängel der gelieferten Waren haftet Sandoz ausschliesslich gemäss Bedingungen des Merkblattes für Beanstandungen und Retouren. Jegliche weitergehende oder abweichende Gewährleistung ist ausgeschlossen. Sandoz haftet nur für Schäden, die dem Kunden durch vorzügliches oder grobfahrlässiges Verhalten von Sandoz entstanden sind. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen.

### **6.2 Übergang von Nutzen und Gefahr**

Liefert Sandoz die Produkte und/oder Dienstleistungen durch den eigenen Lieferdienst oder durch ein externes Transportunternehmen, so gehen Nutzen und Gefahr mit der Übergabe auf den Kunden über. Erfolgt die Lieferung mit der Post, so gehen Nutzen und Gefahr mit Übergabe an die Post auf den Kunden über.

## **7. Datenschutz**

Der Kunde ist damit einverstanden und bestätigt, dass Sandoz zur Ausführung des Vertrages, zur Sicherstellung einer korrekten Ausführung, zu eigenen Marketingzwecken sowie zum Zwecke der Marktforschung berechtigt ist, Daten des Kunden zu sammeln, aufzubewahren und zu verarbeiten. Solche Daten können auch an Dritte weitergegeben werden, falls dies zur Ausführung dieser Zwecke erforderlich ist.

Sandoz gibt darüber hinaus jedoch keine vertraulichen Kundeninformationen ohne ausdrückliches Einverständnis des Kunden weiter, ausser die Offenlegung gegenüber einem Dritten, einer Behörde oder einem Gericht sei gesetzlich vorgeschrieben.

## **8. Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Sandoz behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Für jede Bestellung gilt die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils aktuelle Fassung. Die jeweils aktuelle und verbindliche Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird auf [www.generika.ch](http://www.generika.ch) publiziert.

## **9. Gerichtsstand und Anwendbares Rechts**

Auf die Rechtsgeschäfte zwischen Sandoz und ihren Kunden ist ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und internationaler Verträge wie das UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf anwendbar. Zuständig sind die ordentlichen Gerichte am Sitz von Sandoz. Sandoz behält sich vor, auch an jedem anderen zuständigen Gericht zu klagen.

Sandoz Pharmaceuticals AG  
Hinterbergstrasse 24  
CH-6330 Cham 2